

## Hoe geavanceerde ERP bijdraagt aan het Succes en ROI van ICT Bedrijven



De deadlines dringen. Er is gebrek aan vaardigheden en mensen. Parameters verschuiven op belangrijke projecten waarbij er geen ruimte voor fouten is. Dit zijn enkele van de grootste hindernissen waarmee ICT-bedrijven momenteel worden geconfronteerd, zegt de [Forbes Technology Council](#).

Waarom hebben ICT-bedrijven ERP nodig? Het korte antwoord: alleen moderne ERP-oplossingen bieden dat wat hightech bedrijven nodig hebben om te groeien en succesvolle projecten te leveren aan klanten met snel veranderende verwachtingen in een even zo snel evoluerend digitaal landschap.

Dat wil zeggen, de geautomatiseerde efficiëntie van ERP, functionaliteit op het gebied van resource management, nauwkeurigheid van tijdsplanning en tracking, kwaliteitsborging en gedetailleerde financiële KPI-tracking vind je in geen enkel ander

platform, als het gaat om het niveau van impact en ROI. In dit artikel gaan we uitgebreid in op wat je moet weten over ERP voor ICT- en technologie bedrijven:

- Waarom hebben ICT-bedrijven ERP systemen nodig?
- Welke rendement kan je als ICT-bedrijf verwachten van ERP?

## Waarom hebben ICT-bedrijven ERP nodig?

Wanneer je software of systemen levert, die je klanten kunnen maken of breken, moet het risicobeheer strikt zijn. Toch worstelen veel hightech bedrijven met het instandhouden van een toereikende resourcepool, in omvang en vaardigheden. Daarnaast maken trage, inefficiënte projectplanningen en tijdregistraties het lastig projecten degelijk uit te voeren. ERP lost deze problemen, en meer, in één klap op.

## Overal ter wereld de beste mensen en middelen behouden

ICT bedrijven opereren in markten met een tekort aan vaardigheden in concurrentie met duizenden bedrijven, die strijden om een beperkt aantal gekwalificeerde kandidaten. Volgens het speciale Monster's Future of Work rapport creëert **49 procent** van de bedrijven in de technische sector nieuwe banen in 2021. Om voorbereid te zijn, hebben ICT-bedrijven niets minder nodig dan het voorspellen en plannen van resources op expertniveau.

Voer ERP (Enterprise Resource Planning) in, dat gedetailleerde overzichten samenstelt van de agenda's en beschikbaarheid van je resources, vooraf gedefinieerde activiteiten voor de uitvoering en alle projecttijdlijnen, waardoor je een compleet beeld krijgt van wie je wanneer moet inhuren. Wil je kosten- en verkoopcijfers voor verschillende resource projectrollen berekenen? ERP-systemen voor professionele services, zoals **VOGSY**, zoomen in op geschatte versus werkelijke budgetten en marges van eerdere of huidige **project deliverables** en bekijken de toewijzing van middelen, uren, kosten en verkooptarieven.

Met geavanceerde ERP kan je exacte prognoses maken van functierollen, nog voordat opportuniteiten worden gewonnen, door **placeholder resources** (tijdelijke aanduidingen voor nog niet aanwezige medewerkers) toe te voegen met gedefinieerde functies, vaardigheden, beschikbaarheid en factureerbare uren. Je kan dus niet alleen zien wie en wanneer je moet inhuren, maar mogelijk ook de winstgevendheid van je resource-keuzes maximaliseren.

Maar er komt meer bij kijken als het gaat om het behouden van toptalent, wat ons op het onderwerp 'realtime samenwerking' brengt.

## Werken in realtime

Ten eerste kan je met ERP bepalen welke vaardigheden je aan boord moet brengen. Vervolgens geeft het je de vrijheid om die talenten overal ter wereld te gebruiken dankzij de mogelijkheid voor realtime samenwerking in een virtuele omgeving.

De zoektocht naar vaardigheden hoef je dus niet te beperken tot lokale sollicitanten en respondenten. Het enige dat je nodig hebt, is Google Meet en een ERP-systeem dat project- en klantinformatie, documenten, e-mails, statussen en communicatie centraliseert. Moderne ERP-oplossingen hebben als één van hun sterke punten het organiseren van informatie- en werkverdeling structuren ('project work breakdown structures') voor projectwerkzaamheden, op zodanige manier dat de projectrollen duidelijk door de organisatie kunnen worden gecommuniceerd en bij elke stap kunnen worden gemonitord.

**Het vermogen van ERP om datatransparantie en realtime samenwerking te bevorderen, is net zo belangrijk als het verbinden van informatie silo's tussen verkoop, project levering en boekhouding voor iedereen, van het C-level tot het producer-niveau.**

Die eenduidige communicatie is van cruciaal belang om ervoor te zorgen dat de projectuitvoering probleemloos verloopt, planningen niet worden vertraagd en de resultaten kloppen.

Er zijn natuurlijk ERP-systemen die qua realtime samenwerking boven de rest uitsteken. Daarover kan je meer lezen in onze [PSA-kopersgids voor 2021](#) (PSA = ERP voor servicebedrijven zoals ICT- en technologiebedrijven).

## Controle van projecttijdlijnen en winst

Projecten onder hoge druk beheren en tegelijk veranderende eisen en verwachtingen van klanten bijhouden, techbedrijven hebben er elke dag mee te maken. Maar als ze geweldige resultaten verwachten met ondermaats presterende softwaretools op het gebied van tijdplanning en -registratie, laten ze te veel aan toeval en geluk over.

ERP heeft de kracht om het plannen en bewaken van waterdichte projecttijdlijnen snel en veel gemakkelijker te maken. Zodra je de planning hebt vastgesteld, met de nauwkeurige resourceplanning functionaliteit van ERP, informeren geautomatiseerde mijlpalen je over de projectvoortgang en bieden Gantt-grafieken tijdlijn tracing in een holistische en visuele context. Ook zijn er ERP-tools zoals VOGSY, die je waarschuwen wanneer er problemen zijn met de tijdlijnen.

Dan zijn er nog budget en marge. De marge vertelt je of je projecten en de manier waarop ze worden gebudgetteerd en gefinancierd, niet alleen je bedrijf ondersteunen, maar ook helpen om de winst te laten groeien. Met de juiste ERP worden budget en marge in realtime bijgehouden, en door dieper in de schattingen versus werkelijke cijfers te duiken, zoals uren, kosten en verkooppentages op voltooide projecten, kan je licht werpen op wat je kan verwachten aan winst op toekomstige projecten.

En hoe je de meest winstgevende projecten kan herhalen.

## Quality Assurance

Gebruik ERP om QA in je leveringsprocessen te verbeteren door QA-stappen toe te voegen aan de 'work-breakdown-structures' van je projecten en een optimale dienstverlening te garanderen.

Je moet bijvoorbeeld activiteiten toevoegen aan projectresultaten die specifiek over QA gaan en resources toewijzen die gespecialiseerd zijn in QA. Ook kan je project mijlpalen maken over deze QA-resultaten om projectmanagers te helpen hun voortgang gemakkelijk bij te houden.

ERP kan QA ook versterken door de efficiëntie van procedures zoals goedkeuring stromen te verhogen, door automatisch offertes, facturen, urenstaten, onkosten en leveranciersfacturen goed te keuren naar aangewezen goedkeurders. E-mail integratie vergemakkelijkt ook de ondertekening door klanten en tijdstempels helpen je bij te houden wanneer specifieke acties zijn uitgevoerd.

Bovendien kan ERP gecentraliseerd documentbeheer bieden, helpen bij het correct bijhouden van de tijd met eenvoudige, geautomatiseerde urenstaten en realtime rapportages genereren voor je gehele bedrijf. Dit alles zal je helpen bij het tijdig opleveren van projecten met een hoge kwaliteit.

## Eén geïntegreerd systeem

De vele verschillende softwaretools die techbedrijven gebruiken, kunnen het bedrijf complexer maken. Toch zijn ze vaak onmisbaar. Voor projectmanagers zou het plannen en beheren van projecten en hun resultaten, tijdlijnen en budgetten niet praktisch zijn zonder projectmanagement, samenwerking en financiële rapportage tools.

Ondertussen zijn ontwikkelaars bezig met 'issue tracking' - het volgen van problemen - met tools zoals Jira en mogelijk een breed scala aan ontwikkelingstools om systemen te bouwen, testen en debuggen. Het echte probleem doet zich voor wanneer er een gebrek aan integratie is tussen de softwaretools die verschillende processen op verschillende afdelingen uitvoeren. Het resultaat? **Informatie silo's** die geïsoleerde workflows creëren en team praktijken schaden, wat op zijn beurt projectresultaten kan raken. De silo's kunnen het zicht van de leiding op het bedrijf belemmeren. Maar ook het proces van aggregeren van rapporten kan de analyse - en beslissende actie - vertragen.

## Hoe gaat ERP hiermee om?

1. Aanzienlijke vermindering van het aantal tools dat je teams gebruikt, doordat de functionaliteiten daarvan in het ERP zijn opgenomen, en
2. Integratie met de overige kern softwaresystemen die je teams gebruiken.

**ERP voor professional services**, zoals de ICT-bedrijven, kan niet alleen worden geïntegreerd met tools zoals Jira, QuickBooks en HubSpot, maar kan ook project operaties uitvoeren vanaf de offertefase tot en met facturering, inclusief alle deliverable-, budgetterings- en tijdsregistratie processen. Deze ERP-oplossingen heten ook wel Professional Services Automation (PSA) -software. Die maakt dienstverlenende bedrijven zo efficiënt mogelijk en stelt teams in staat effectiever samen te werken, in realtime, om meer te bereiken. Het zorgt ervoor dat rapportages nauwkeuriger zijn met gegevens die worden gedeeld tussen teams en systemen. Dat blijkt ook de beste ROI voor servicebedrijven op te leveren.

[Download hier onze PSA-kopersgids voor 2021](#)

## Welk rendement kan een ICT-bedrijf verwachten van zijn ERP-investering?

Je ERP-oplossing moet een substantiële ROI opleveren, met de volgende belangwekkende componenten:

- **Voorwaartse resourceplanning die wervingsbeslissingen verbetert:** ERP geeft je kennis van wervingsbehoeften, zodat je van tevoren kunt handelen - voordat het te laat is. Het plannen van opportunity projecten, zowel vanuit omzet- en marge perspectief, als gerelateerde resource vereisten, in combinatie met planningsweergaven voor resourcecapaciteit, 'zachte boekingen' en tijdelijke aanduidingen, dragen bij aan goed begrip van wie je precies nodig hebt, voor hoelang, voor welke projecten en tegen welke tarieven, zodat winstgevendheid en voorspelbaarheid van je projectenbedrijf verbeteren.
- **Je serviceactiviteiten stroomlijnen:** één systeem dat je bedrijf van begin tot einde van de service afdekt, verlaagt kosten van je software abonnementen, waarvan je de impact ziet in je volgende factureringscyclus.
- **Tijdsbesparing met ERP:** door tijdrovende processen te automatiseren en het opnieuw invoeren van sleutels drastisch te verminderen, kan je meer tijd besteden aan factureerbare activiteiten, wat je bedrijfsresultaten verbetert.
- **Nauwkeurige gegevens uit geautomatiseerde, realtime rapportage:** de mogelijkheid dat ERP dit voor je doet, betekent dat je je niet hoeft te verlaten op de keuzes van individuele teamleden en daarmee kan voorkomen dat er verkeerde cijfers worden ingevoerd. Dit kan besluitvorming in je organisatie verbeteren en de kosten van verkeerde beslissingen beperken.
- **Beheersbare QA:** Je kunt QA-maatregelen inbouwen in de work breakdown structure van een project om er zeker van te zijn dat het leveringsproces waterdicht is. Dit helpt je teams om vergissingen en misstappen te vermijden die kunnen leiden tot dure herhaal acties en ontevreden klanten bij levering (en ontevreden klanten zullen minder snel terugkeren).

## Conclusie

ERP is om vele redenen een goede, zo niet noodzakelijke, investering:

- Begrijpen wanneer en waar je in de toekomst resources nodig hebt met ERP's vooruitstrevende project- en resource planning met behulp van soft bookings en tijdelijke aanduidingen, die je ICT-bedrijf kunnen helpen groeien
- Verhogen van de productiviteit, efficiëntie en nauwkeurigheid van rapportage met gecentraliseerde workflows en financiële gegevens van projecten, klanten, medewerkers en bedrijven
- Projecten op tijd en binnen budget opleveren door tijdlijnen, budgetten, marge, middelen, externe kosten, urenstaat informatie en facturering te combineren
- Winstgevendheid van projecten verhogen
- Verhogen van de factureerbaarheid van medewerkers met nauwkeurige en flexibele resourceplanning en robuustere planning voor de toekomst
- Minder handmatig administratief werk, dus minder tijdverspilling
- Nauwkeurige, betrouwbare gegevens - ERP maakt rapportage sneller met minder handmatig werk in spreadsheets, vermindert fouten en biedt, aangezien het door je quote-to-cash-keten heen gaat, inzichten aan alle actoren in de keten, evenals bedrijfsbrede prestatie rapportage



Download onze gratis [PSA-kopersgids voor 2021](#) en ontvang een vereenvoudigde checklist om elke oplossing te vergelijken en de oplossing te kiezen die bij je past.

## Meer inzichten nodig?

*Wil je meer leren hoe je je PSO met meer gemak en resultaat laat opereren? **Neem contact met ons op.** We helpen je de juiste resultaten te bereiken die je nodig hebt om je business te laten groeien: betere marges, lagere overheadkosten, hogere benutting en meer opbrengsten.*



Wout Klok, Managing Director

[w.klok@geefirm.com](mailto:w.klok@geefirm.com)

+31 6 5575 1690